



DEBRECENI EGYETEM
EGYETEMI ÉS NEMZETI
KÖNYVTÁR

DEENK panaszkezelési eljárásrendje

DEENK panaszkezelési eljárásrendje

A dokumentum kódja	2.7.1.
Verziószám	1.verzió
Állománynév	Panaszkezelesi_eljarasrend_DEENK_2017.pdf
Oldalszám	4 oldal és 2 oldal melléklet
Készítette	MIT
Jóváhagyta	KT
A jóváhagyás dátuma	2017.05.19.
A hatálybalépés dátuma	2017.05.19.

A módosítások listája

Verzió	Állománynév	Oldalszám	Módosította	Jóváhagyta	A jóváhagyás dátuma	A hatálybalépés dátuma



Minőségirányításért felelős koordinátor



főigazgató, a MIT elnöke



DEENK panaszkezelési eljárásrendje

I. Általános rendelkezések, fogalom meghatározások

1. Az eljárásrend létrehozásának célja a Debreceni Egyetem Egyetemi és Nemzeti Könyvtár (továbbiakban: DEENK) egységes panaszkezelésének kialakítása.
2. Panaszkezelésen azt a folyamatot értjük, amely a DEENK-ben a felhasználói elégedetlenség írásbeli megnyilvánulásától a panaszügy lezárásáig tart.
3. A panaszkezelési eljárás során minden esetben nyilvántartásba kerülő, hivatalos, a DEENK felelős vezetőjétől érkező válasszal záruló panaszkezelés történik.
4. Panasznak minősül minden, a könyvtár működésével, tevékenységével, szolgáltatásaival, esetleges mulasztásával kapcsolatos, a jelen szabályzatban felsorolt módon eljuttatott észrevétel, kifogás jellegű bejelentés.
5. Amennyiben a panaszos nem igényel hivatalos választ, nem ad meg elérhetőséget, illetve ha a meghatározott módokon túl, egyéb úton nyújtja be panaszát, azt a DEENK észrevételként kezeli.
6. A DEENK nyitott minden, a felhasználóktól származó olyan ötletre, észrevételre, javaslatra, amely rávilágít arra, hogy miként növelhetjük tovább szolgáltatásaink színvonalát. Ezen észrevételek feldolgozása a panaszkezelési eljárástól függetlenül történik, az észrevételek kezelésére vonatkozó előírásnak megfelelően, melynek részletei az eljárásrend erre vonatkozó pontjában találhatóak.
7. A panaszkezelési eljárás eredményéről minden esetben értesítést kap a DEENK Minőségbiztosításért és -irányításért felelős koordinátora, a panaszkezelés során szerzett tapasztalatok minőségfejlesztési munkába, s ezen túl a DEENK szolgáltatásaiba történő beillesztése céljából.
8. A DEENK minden panaszt a hatályos adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kezel. A panaszt tevőkkel szemben a Könyvtár maximálisan udvarias, segítő magatartást tanúsít.

II. A panasz benyújtásának módja

1. A DEENK a panaszok kezelését szabályozott folyamat keretében végzi, ezért a panaszok benyújtására meghatározott, irányított kommunikációs csatornát biztosít. Az ezen kívül, más módon benyújtott panaszokat a DEENK észrevételként kezeli.
2. Panaszkezelési eljárást kizárólag írásban, az alábbiak szerint lehet kezdeményezni:
 - 2.1 Elektronikus úton a DEENK honlapján elhelyezett panaszfelvételi űrlap kitöltésével (http://www.lib.unideb.hu/hu/panaszfelveteli_urlap)

2.2 Nyitvatartási időben a DEENK szolgáltatási pontjain lévő kölcsönzési pultoknál elhelyezett Panaszfelvételi űrlap kitöltésével.

2.3 Postai úton, a Panaszfelvételi űrlap visszaküldésével a DEENK Főigazgatói Hivatalának címére (4032 Debrecen Egyetem tér 1.)

III. A panaszfelvételi űrlap

1. Panaszkezelési eljárás kizárólag nyomtatott vagy online panaszfelvételi űrlap szabályos kitöltésével kezdeményezhető. (Jelen szabályzat 1. illetve 2. melléklete)

2. A DEENK kizárólag az űrlapon szereplő adatok kitöltésekor tud panaszkezelési eljárást lefolytatni. Amennyiben bármely azonosító adat, elérhetőség (név, e-mail cím/postai cím) hiányzik, a DEENK nem tud eleget tenni az eljárásban foglalt kötelezettségeknek, így ezek hiányában az észrevételek kezelésére vonatkozó előírásnak megfelelően jár el, panaszkezelési eljárást nem folytat le.

IV. Az űrlapok könyvtári kezelésére vonatkozó határidők

1. A nyomtatott panaszfelvételi űrlapon és az online űrlapon érkező panaszok is iktatásra kerülnek a Panaszkezelési eljárás során, legfeljebb 10 munkanapon belül.

2. A DEENK a panaszok dokumentációját az iratkezelési szabályoknak megfelelően 5 évig az irattárban megőrzi.

V. Az űrlapok hitelesítése

1. A nyomtatott panaszfelvételi űrlap tartalmát a panaszos aláírásával hitelesíti.

2. Az online felületen beküldött űrlapot a panaszos az űrlap alján található „Megismertem és elfogadom a DEENK Panaszkezelési Eljárásrendjében foglaltakat és az észrevételek kezelésére vonatkozó előírásokat” felirat kipipálásával hitelesíti.

VI. A panaszok elbírálása és felülvizsgálata

1. A DEENK minden egyes panaszbejelentést a lehető legnagyobb odafigyeléssel és körültekintéssel kezel, hiszen minden felhasználó bejelentése fontos a számára.

2. A panaszok kivizsgálását minden esetben az érintett terület felelős vezetője végzi.

3. A benyújtott űrlapokkal kapcsolatos általános válaszadási határidő a beérkezéstől számított 10 munkanap. Ha további személyek bevonása szükséges a panasz kivizsgálásába, akkor ez a határidő kitolódhat, de erről a DEENK minden esetben értesíti a panaszost.

4. A panaszost az űrlapon megadott elérhetőségén írásban értesíti a vezető a kivizsgálás eredményéről.

5. A DEENK elsődleges célja, hogy a felhasználó számára megnyugtató megoldást találjon. Ezért amennyiben a panaszos nem elégedett a kivizsgálás eredményével, a válaszban rögzített iktatószámra hivatkozva, e-mailben, postai levélben, vagy újabb panaszbejelentő űrlap kitöltésével felülvizsgálati kérelemre van lehetősége. Előmozdítja az eljárás kivitelezését, ha ezt a levél, űrlap tárgyában feltünteti (pl. Felülvizsgálati kérelem - DEENK 207/2017).
6. Amennyiben a panaszos a válasz kézbesítésétől számított 15 munkanapon belül nem él ezzel a lehetőséggel, úgy a panaszkezelési eljárást a DEENK lezártnak tekinti.
7. A DEENK a Panaszfelvételi űrlapokat irattárában 5 évig megőrzi, és a panaszos kérésére biztosítja annak megtekintését.

VII. Észrevételek kezelésére vonatkozó előírás

1. A DEENK örömmel fogadja a felhasználók javaslatait, észrevételeit, véleményét az info@lib.unideb.hu e-mail címen, illetve a könyvtár honlapján elhelyezett észrevételek űrlapon.
2. A II. bekezdés 2. pontjában feltüntetett lehetőségektől eltérő módon (szóban, telefonon, illetve írásban, de nem az űrlapon), valamint bármely azonosító adat, elérhetőség (név, e-mail cím/postai cím) hiányában a benyújtott panaszok észrevételként lesznek kezelve.
3. Észrevételek eljuttatása esetén a panaszos nem tart igényt hivatalos válaszra a DEENK részéről.
4. Az észrevételeket a DEENK munkatársai minden esetben rögzítik, gyűjtik és továbbítják a felelősöknek és a minőségbiztosításért és -irányításért felelős koordinátornak, akik felülvizsgálják, átgondolják, és beépítik a szolgáltatásokba, a DEENK stratégiai céljainak megfelelően.
5. A DEENK vezetősége és munkatársai elkötelezettek a felhasználók felé, ezért különösen fontos, hogy a partnerek észrevételeit figyelembe véve folyamatosan növeljék a szolgáltatások színvonalát.

1. A panaszkezelési eljárásrend mellékletei:

1. számú melléklet: Panaszfelvételi űrlap – online változat

Panaszfelvételi űrlap

A Debreceni Egyetem Egyetemi és Nemzeti Könyvtár elkötelezett a kiváló szolgáltatás biztosítása mellett. Ennek érdekében folyamatosan várja a felhasználók visszajelzéseit, legyen az pozitív vagy negatív észrevétel, melyek hozzájárulnak a könyvtár által nyújtott szolgáltatások színvonalának növeléséhez.

Észrevételeit jelezheti személyesen, telefonon, vagy e-mailben (info@lib.unideb.hu) a könyvtár munkatársai felé. Amennyiben ez nem elégíti ki felhasználónk igényét és hivatalos válaszra, valamint a panasz kivizsgálására van szükség, panaszát az alábbi formanyomtatvány kitöltésével adhatja le. A könyvtár mindent meg fog tenni annak érdekében, hogy a panaszt, észrevételt kielégítő módon megoldja.

Tárgy

Panasz, észrevétel

Javaslat

Amennyiben hivatalos választ igényel, kérjük, adja meg adatait, elérhetőségét. Ennek hiányában a Könyvtár észrevételként kezeli panaszát.

Név:

Olvasójegy száma:

E-mail cím:



Megismertem és elfogadom a DEENK Panaszkezelési Eljárásrendjében foglaltakat és az észrevételek kezelésére vonatkozó előírásokat.

2. számú melléklet: Panaszfelvételi űrlap – nyomtatott változat



Panaszfelvételi űrlap



A Debreceni Egyetem Egyetemi és Nemzeti Könyvtár elkötelezett a kiváló szolgáltatás biztosítása mellett. Ennek érdekében folyamatosan várja a felhasználók visszajelzéseit, legyen az pozitív vagy negatív észrevétel, melyek hozzájárulnak a könyvtár által nyújtott szolgáltatások színvonalának növeléséhez.

Észrevételeit jelezheti személyesen, telefonon, vagy e-mailben (info@lib.unideb.hu) a könyvtár munkatársai felé. Amennyiben ez nem elégíti ki felhasználónk igényét és hivatalos válasza, valamint a panasz kivizsgálására van szükség, panaszát az alábbi formanyomtatvány kitöltésével adhatja le. A könyvtár mindent meg fog tenni annak érdekében, hogy a panaszt, észrevételt kielégítő módon megoldja.

Tárgy

.....

Panasz, észrevétel

.....
.....
.....
.....

Javaslat

.....
.....

Amennyiben hivatalos választ igényel, kérjük, adja meg adatait, elérhetőségét. Ennek hiányában a Könyvtár észrevételként kezeli panaszát.

Név:

Olvasójegy száma:

E-mail cím:

Aláírás:

☐ Megismertem és elfogadom a DEENK Panaszkezelési Eljárásrendjében foglaltakat és az észrevételek kezelésére vonatkozó előírásokat.

Dátum